

Riktlinje för handläggning av ärenden inom äldreomsorgen

Beslutat av: Äldrenämnden

2025-06-12

Diariennr: 2025/148–79

Daterad: 2025-05-20

Innehåll

1. Inledning	4
1.1. Syfte	4
1.2. Omfattning.....	4
2. Lagbestämmelser och krav	5
2.1. Socialtjänstlagen	5
2.2. Rätten att ta ut avgifter	6
2.3. Ansvarsfördelning mellan kommuner enligt SoL.....	6
2.3.1. Tillfällig vistelse i annan kommun.....	7
2.4. Dokumentation	7
2.5. Rapporteringsskyldighet och särskild avgift.....	7
2.6. Lex Sarah	8
2.7. Hot och våld.....	8
2.8. Behov av tolk	8
2.9. Bistånd till asylsökande	8
3. Handläggning av ärenden	8
3.1. Ansökan	8
3.2. Förhandsbedömning	9
3.3. Utredning och bedömning av behov	9
3.3.1. Hushållsgemenskap.....	9
3.4. Om behovet kan tillgodoses på annat sätt	9
3.5. Beslut och överklagande	10
3.6. Ombud och legal företrädare.....	10
3.6.1. God man.....	10
3.6.2. Förvaltare	11
3.6.3. Överförmyndare	11
4. Verkställighet.....	11
4.1. Genomförandeplan	11
4.2. Samordnad individuell plan (SIP).....	12
4.3. Val av insatsform.....	12
4.4. Uppföljning av beviljade insatser.....	12
5. Bedömning av vanligt förekommande insatser	12
5.1. Hemtjänst	12
5.1.1. Personlig omvårdnad	13
5.1.2. Serviceinsatser	14
5.2. Ledsagning.....	15
5.2.1. Ledsagning för gravt synskadade och blinda.....	15

5.3. Avlösning i hemmet	16
5.4. Boendestöd	16
5.5. Trygghetsskapande insatser	16
5.6. Dagverksamhet	17
5.7. Korttidsboende	17
5.8. Särskilt boende	18
5.8.1. Valmöjligheter	18
5.8.2. Parboende	19
5.9. Kontaktperson	19
5.10. Turbunden resa	20
5.11. Fast omsorgskontakt.....	20
5.12. Uppföljning	20

1. Inledning

Äldrenämnden har det politiska ansvaret för att fullgöra de uppgifter som enligt lag åvilar kommunen när det gäller socialtjänst och kommunal hälso-och sjukvård riktad till personer 65 år och äldre. I uppdraget ingår att handlägga och besluta i ärenden som avser myndighetsutövning.¹

Uppgiften är delegerad till handläggare inom enheten beställare äldreomsorg. Ansvarsfördelningen framgår av äldrenämndens delegationsordning.

1.1. Syfte

Dessa riktlinjer har följande syften:

- Fungera som vägledning och stöd för de handläggare inom enheten beställare äldreomsorg som utreder och fattar myndighetsbeslut efter individuella bedömningar av enskildas behov.
- Bidra till mer enhetliga bedömningsgrunder för att säkerställa rättssäkerheten för enskilda och att beslut om insatser fattas utifrån den enskildes behov och på likartade grunder.
- Ge en allmän beskrivning av de insatser som äldrenämnden tillhandahåller för målgruppen, d v s personer 65 år och äldre.

Riktlinjerna är utformade som en vägledning och innebär inte någon inskränkning i den enskildes möjligheter att få sin ansökan individuellt prövad. Varje ansökan ska utredas och varje beslut ska baseras på den enskildes individuella behov. En ansökan kan inte avvisas med motiveringen att kommunens riktlinjer inte innehåller de sökta insatserna.

1.2. Omfattning

Riktlinjerna omfattar insatser enligt socialtjänstlagen avseende personer 65 år och äldre. Riktlinjerna baseras på de lagar, föreskrifter med mera som gäller inom ansvarsområdet.

Riktlinjerna ska ses som ett komplement till gällande lagstiftning, författningar och föreskrifter. Tolkning av aktuell lagstiftning görs med hjälp av förarbeten och praxis, som går före vad som eventuellt anges i dessa riktlinjer.

Riktlinjerna är normgivande för behovsprövningen och bedömningen av insatsernas omfattning och ska inte åsidosättas om inte lag eller föreskrift säger annat.

¹ Myndighetsutövning: Ett beslut eller annan åtgärd som fattas av en myndighet och som är ett uttryck av makt över en medborgare.

2. Lagbestämmelser och krav

I riktlinjerna anges lagtext. Dessa kan förändras över tid, och därför är det viktigt att den som tillämpar lag alltid bör kontrollera i gällande författningssamling att inte några justeringar har gjorts. Handläggning av ärenden enligt socialtjänstlagen omfattar i huvudsak följande lagstiftning:

- Socialtjänstlagen (2025:400) SoL.
- Förvaltningslagen (2017:900) FL.
- Offentlighets- och sekretesslag 2009:400 (OSL).
- Socialtjänstförordningen 2001:937.
- Äktenskapsbalken (1987:230) ÄktB.
- Föräldrabalken (1949:381) FB.
- SOSFS 2012:3 Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre.
- SOSFS 2014:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.
- HSLF-FS Inspektionen för vård och omsorgs gemensamma författningssamling avseende hälso-och sjukvård, socialtjänst, läkemedel, folkhälsa m m.

Enheten beställare äldreomsorg ansvarar för att bevaka aktuell lagstiftning, ta del av utbildningsmaterial och ta del av rättsfall, uttalanden från tillsynsmyndigheter etc. i den mån dessa kan vara vägledande för verksamheten.

2.1. Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen ligger till grund för samhällets socialtjänst. Den enskildes rätt till insatser regleras i 11 kap. 1 § SoL, där det anges att den som inte själv kan tillgodose sina personliga behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt att få insatser av socialnämnden för dessa behov. Den enskilde ska tillförsäkras skäliga levnadsförhållanden genom insatserna.

I 8 kap. SoL finns särskilda bestämmelser som gäller äldre människor. Nämnden ska arbeta för att äldre personer får goda bostäder. Nämnden ska därutöver ge äldre som behöver det insatser i hemmet och tillgång till andra lättåtkomliga tjänster. Nämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Nämnden ska arbeta för att äldre personer får goda bostäder. Nämnden ska därutöver ge äldre som behöver det insatser i hemmet och tillgång till andra lättåtkomliga tjänster.

I Socialtjänstlagen framkommer det även att socialtjänsten ska inriktas på att den enskilde får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Vidare framgår att insatser ska utformas och genomföras tillsammans med den enskilde. När en insats utförs i boendet

ska den enskilde så långt det är möjligt kunna välja när och hur insatsen ges. Insatser ska utformas så att de stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Rätten till insatser gäller endast om den enskildes behov inte kan tillgodoses på annat sätt. I varje enskilt fall måste därför göras en individuell bedömning vid prövning av rätten till insatser. Den enskilde har i första hand ett ansvar för sitt eget liv och sina förhållanden i övrigt. Det är först när den enskilde inte kan tillgodose sitt behov som insatser kan ges enligt SoL. Vid prövning av behovet av insatser för livsföringen i övrigt får hänsyn inte tas till den enskildes ekonomiska förhållanden. Se vidare under ”Rätten att ta ut avgifter”.

2.2. Rätten att ta ut avgifter

Kommunen har rätt att ta ut avgifter som kommunen tillhandahåller. Avgifterna får inte överstiga kommunens självkostnad. Inom socialtjänsten regleras detta i 32. kap SoL.

Vilka avgifter som kan tas ut inom äldreomsorgen i Täby kommun framgår av den taxa som kommunfullmäktige fastställt. Den enskilde ska få ett individuellt beslut om sin avgift. Beslutet kan överklagas genom förvaltningsbesvär vilket innebär att förvaltningsdomstol gör en individuell prövning av det enskilda fallet. Enskilda har också rätt till omräkning och nytt beslut om inkomster eller utgifter ändras på sätt som påverkar avgiftsutrymmet.

Mer detaljerad beskrivning av hur avgifterna beräknas framgår i dokumentet ”Tillämpningsanvisningar för beräkning av avgifter inom äldreomsorgen i Täby kommun”.

2.3. Ansvarsfördelning mellan kommuner enligt SoL

I 29 kap. SoL regleras ansvarsfördelningen mellan kommuner när det gäller enskilda personer. Huvudregeln är att ansvaret för den enskilde ligger hos den kommun där den enskilde är bosatt (bosättningskommunen).

Begreppet ”bosatt” kan vara svårtolkat. Den enskildes folkbokföringsadress kan vara en indikation på var den enskilde är bosatt, men behöver inte vara avgörande. Snarare kan man se till att den enskilde anses bosatt där han eller hon ”kan antas komma att tillbringa sin regelmässiga dygnsvila”. Därutöver räknas som bosättningskommun den kommun till vilken den enskilde har starkast anknytning, oavsett om han eller hon är bosatt där eller ej.

I 29 kap. 10 § SoL finns bestämmelser om överflyttning av ärenden mellan kommuner. En kommun som anser att ett ärende ska överflyttas till en annan kommun ska skriftligen begära detta hos den andra kommunen. Den kommun som mottar en sådan begäran ska lämna ett skriftligt svar och ange sin inställning. Vid bedömning ska hänsyn tas till om den enskilde har starkast anknytning till den andra kommunen och om det med hänsyn till den enskildes önskemål, hjälpbehovets varaktighet och omständigheterna i övrigt

bedöms som lämpligt. Om kommunerna inte kommer överens finns möjlighet att ansöka om överflyttning hos Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

2.3.1. Tillfällig vistelse i annan kommun

Den som är bosatt i Täby kommun och är beviljad insatser av äldre-nämnden har vid tillfällig vistelse i annan kommun möjlighet att få sina insatser utförda där under en begränsad period. Den kommun som den enskilde tillfälligt vistas i (vistelsekommunen) begär ersättning från Täby kommun gällande utförda insatser.

2.4. Dokumentation

Handläggning av ärenden och genomförande av insatser ska dokumenteras i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamheter som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.

De uppgifter som behövs för att insatserna ska kunna genomföras på ett ändamålsenligt och säkert sätt ska lämnas till aktuell utförare i en beställning, som ska kvitteras av utföraren. Om den enskilde motsätter sig att uppgifter lämnas och ingen annan sekretessbrytande grund för utlämnande av uppgifterna finns kan information inte lämnas över till utföraren.

2.5. Rapporteringsskyldighet och särskild avgift

Beslut om insatser ska verkställas inom skälig tid, i praktiken innebär det omedelbart. Beslut som inte verkställts inom tre månader från det att beslutet är fattat eller beslut som har haft avbrott i verkställigheten i mer än tre månader ska rapporteras till äldre-nämnden. Rapporteringen lämnas även till kommunfullmäktige och till IVO enligt fastställd rutin.

Vad som är skälig tid får bedömas från fall till fall. Om ingen godtagbar anledning finns till att beslutet inte verkställts, kan IVO ansöka hos förvaltningsrätten om att nämnden ska åläggas att betala en särskild avgift.

Reglerna om särskild avgift innebär att det är viktigt att nämnden dokumenterar varför ett beslut inte verkställts. Som exempel kan nämnas när enskild som beviljats särskilt boende säger sig endast vilja flytta till ett specifikt boende. Även om den enskilde uttryckt ett specifikt önskemål kan nämnden erbjuda andra alternativ och det ska dokumenteras om den enskilde avböjer med hänvisning till önskat boende. Den enskilde kan när som helst ändra sig och tacka ja till ett alternativt boende. Erbjudande om verkställighet ska dokumenteras.

2.6. Lex Sarah

I 27 kap. 2 § SoL finns en lagstadgad skyldighet ("Lex Sarah") för alla som arbetar inom socialtjänsten att uppmärksamma brister som medför att den enskilde utsätts för missförhållanden eller risk för missförhållanden.

På Täby kommuns intranät finns närmare beskrivet hur rapportering och utredning ska genomföras.

2.7. Hot och våld

Äldre som utsätts för hot och våld ska särskilt uppmärksammas utifrån de behov som de har.

Äldrenämnden har antagit en handlingsplan för arbetet med våld i nära relation och barn som upplevt våld. Planen, är kompletterad med en handbok som närmare beskriver arbetssätt när våld i nära relationer misstänks eller uppmärksammas.

2.8. Behov av tolk

När en person inte behärskar det svenska språket eller är allvarligt hörsel- eller talskadad ska tolk anlitas om det behövs. En sådan tolk bör vara auktoriserad. Denne bör inte känna till den enskilde på ett sätt som innebär att den enskildes integritet riskerar att kränkas. Vid mötet kan tolken medverka fysiskt eller via telefon eller länk.

2.9. Bistånd till asylsökande

Migrationsverket har det övergripande ansvaret för mottagande av asylsökande. I lagen om mottagande av asylsökande med flera (1994:137) LMA finns särskilda bestämmelser om insatser för asylsökande och andra personer som omfattas av lagen. Asylsökande har vanligtvis inte rätt till insatser enligt 11 kap. 1 § SoL för förmåner som motsvaras av det bistånd som den enskilde har rätt till enligt LMA.

Om insatser inte kan ges med stöd av LMA, kan kommunen vara skyldig att ge andra former av insatser med stöd av SoL. Avgörande är om den sökta insatsen utgör en förmån som motsvarar den insats som utges med stöd av LMA eller inte.

3. Handläggning av ärenden

3.1. Ansökan

När nämnden genom en ansökan eller på annat sätt får kännedom om att en enskild kan vara i behov av insatser enligt SoL ska nämnden skyndsamt inleda en utredning. Om

uppgifter inkommer från någon annan än den enskilde kan nämnden ta kontakt med den som uppgifterna berör för att utreda om det finns behov av insatser.

3.2. Förhandsbedömning

Innan utredning inleds gör handläggaren en förhandsbedömning i varje enskilt fall av om de uppgifter som kommit till handläggarens kännedom kan föranleda en behovsprövad åtgärd. Bedöms att ett sådant behov föreligger, ska en utredning inledas. Bedömningen innebär att handläggaren bildar sig en uppfattning om den enskildes situation och inställning till att ta emot hjälp med utgångspunkt från de sakförhållanden som kommit till nämndens kännedom. Beslut om att inleda utredning eller ej ska dokumenteras.

3.3. Utredning och bedömning av behov

När någon ansökt om insatser ska handläggaren göra en bedömning av dennes behov. Syftet är att dels utreda vilka behov den enskilde har, dels hur dessa kan tillgodoses av den enskilde själv eller på annat sätt. Det är först efter en sammanvägd bedömning av behovet, de egna resurserna och omständigheterna i övrigt som nämnden kan konstatera om den enskilde har rätt till insatser eller inte.

En utredning om den enskildes behov och beslut om insatser kan endast genomföras om den enskilde själv vill det.

För att utreda behovet kan det bli aktuellt att inhämta underlag i form av utlåtanden av andra professioner (t ex läkare). Allt underlag i utredningen inhämtas med den enskildes samtycke. Den som ansöker om en insats har ansvaret för att bevisa att behovet finns och för att beskriva vad han eller hon vill ha hjälp med.

3.3.1. Hushållsgemenskap

Enligt 1 kap. 2 och 4 §§ äktenskapsbalken (1987:230) ÄktB har makar ett gemensamt ansvar för praktiska sysslor i hemmet. Mer direkt personliga omvårdnadsbehov anses däremot inte ligga inom detta ansvar. Samma principer ska tillämpas för sammanboende par samt personer som av annan anledning delar hushåll. Det innebär att om flera personer delar hushåll, förutsätts var och en bidra till skötseln av hushållet. Om flera personer delar hushåll men behovet av insatser ändå finns, bör samtliga personer i hushållet ansöka om sådant stöd.

3.4. Om behovet kan tillgodoses på annat sätt

En förutsättning för rätten till insatser är att den enskildes behov inte kan tillgodoses av den enskilde själv eller på annat sätt. Rätten till bistånd är dock inte obegränsad. Vid behovsprövningen ska därför vägas in om den enskilde valt att skaffa exempelvis husdjur eller egendom som kräver viss omsorg. I dessa situationer måste behovet av stöd lösas genom att den enskilde antingen avstår från den egendom som han eller hon inte längre

kan ta hand om, eller köper tjänster från den fria marknaden för att kunna behålla egendomen.

Rätt till insatser från äldre-nämnden föreligger inte heller för insatser vars ansvar vilar på annan huvudman eller annan person.

3.5. Beslut och överklagande

En ansökan ska alltid leda fram till ett beslut. Beslutet kan innebära att ansökan beviljas eller avslås, helt eller delvis. Beslutet ska vara utformat så att den enskilde lätt kan förstå vad det innebär, och ska även ange under vilken tidsperiod som en insats beviljats.

Beslut fattas enligt äldre-nämndens delegationsordning.

Ansökan som omfattar behov som kan tillgodoses på annat sätt ska leda till beslut om avslag. Även en begränsning i omfattning eller innehåll i förhållande till ansökan innebär att den enskilde har rätt till ett beslut om avslag.

Hur överklagan ska göras framgår av den besvärshänvisning som bifogas beslutet.

Överklagandet ska ha inkommit till äldre-nämnden inom tre veckor från den dag då den enskilde fått del av beslutet. Handläggaren bedömer om det finns skäl att ändra beslutet.

Om biståndshandläggaren ändrar det överklagade beslutet, ska det nya beslutet tillsammans med ursprungligt beslut och överklagan skickas in till förvaltningsrätten. I det fall överklagandet kommit in i rätt tid och beslutet inte ändras skickas överklagandet vidare till förvaltningsrätten.

Verkställighet av beslut kan normalt inte överklagas, men den enskilde kan i vissa fall ha rätt att av domstol få prövat om han eller hon uppnår skäliga levnadsförhållanden genom de insatser som äldre-nämnden erbjuder.

3.6. Ombud och legal företrädare

I vissa fall är det inte möjligt för den enskilde att i samband med ansökan och utredning tillvarata sin rätt. Den enskilde kan då behöva hjälp av ett ombud eller en legal företrädare för att framföra sin ansökan.

Ombudet ska ha en fullmakt, muntlig eller skriftlig. En fullmakt slutar gälla omedelbart om den återkallas av någon av parterna. Det är möjligt att utfärda en så kallad framtidsfullmakt som fortsätter att gälla även efter det att fullmaktsgivaren har förlorat sin beslutsförmåga. En sådan fullmakt måste vara skriftlig och i övrigt uppfylla i lagen ställda formaliakrav.

3.6.1. God man

God man kan förordnas om en person inte själv klarar av att sköta sina angelägenheter och om hjälp inte kan ges på annat sätt. Godmanskap är frivilligt och personen som har

behovet ska samtycka till detta. En person som har god man har kvar sin rättshandlingsförmåga, som innebär att denne får bestämma i sina angelägenheter.

Ekonomihantering

Om den enskilde inte kan klara av sina ekonomiska göromål kan en ställföreträdare med fullmakt eller god man vara den enskilde behjälplig.

3.6.2. Förvaltare

Förvaltare kan förordnas för en person när det inte är tillräckligt med godmanskap. Förvaltarskap är en tvångsåtgärd och kan genomföras utan den enskildes samtycke. En person som har förvaltare mister sin rättshandlingsförmåga i de delar som förvaltarskapet omfattar.

3.6.3. Överförmyndare

Om biståndshandläggaren uppmärksammar behov av god man eller förvaltare gäller skyldighet att enligt 5 kap 3 § socialtjänstförordningen 2001:937 anmäla detta till kommunens överförmyndare.

Överförmyndaren utövar tillsyn över gode män och förvaltare.

4. Verkställighet

Inom hemtjänst, särskilt boende och dagverksamhet tillämpar Täby kommun lag (2008:962) om valfrihetssystem LOV. Det innebär att den enskilde har möjlighet att välja utförare.

Biståndshandläggaren informerar i samband med beslutet om vilka valmöjligheter som finns. Valbara utförare finns även presenterade på Täby kommuns hemsida.

När den enskilde valt utförare skickar biståndshandläggaren en beställning på aktuella insatser till vald utförare.

För den som inte kan eller vill välja, finns ett så kallat ickevalsalternativ.

4.1. Genomförandeplan

När utföraren verkställer beslutet ligger biståndshandläggarens mål och beställda insatser till grund för den genomförandeplan som utföraren upprättar tillsammans med den enskilde. Genomförandeplanen ska beskriva hur beviljade insatser ska genomföras med hänsyn till den enskildes självbestämmande och integritet. En enskild som är missnöjd med hur insatserna utförs bör i första hand vända sig direkt till den utförare som ansvarar för insatsen. Om problemet kvarstår bör den enskilde vända sig till biståndshandläggaren.

4.2. Samordnad individuell plan (SIP)

Om den enskilde har behov av insatser från både hälso-och sjukvård och socialtjänst kan en samordnad individuell plan (SIP) upprättas. En sådan plan förutsätter den enskildes samtycke.

Inom Stockholms län har Storsthlm tillsammans med kommunerna och regionen utarbetat gemensamma riktlinjer och rutiner för samordnas individuell plan som gäller inom länet.

4.3. Val av insatsform

I vissa fall kan den enskilde vilja ha en viss typ av insats för att få sitt behov tillgodosett. Det kan till exempel vara fallet om den enskilde gärna vill fortsätta bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten även om behoven motsvarar kriterierna för att bli beviljad särskilt boende.

Detta innebär att det ibland kan bli aktuellt för handläggaren att avslå ansökan om den insats som den enskilde själv önskar, med hänvisning till att nämnden kan erbjuda en annan insats som är lämpligare och mer kostnadseffektiv.

4.4. Uppföljning av beviljade insatser

Biståndshandläggaren ansvarar för att följa upp hur beviljade insatser utförs. Det innebär att säkerställa att insatserna tillgodoser den enskildes behov av stöd och hjälp, att verkställigheten sker i enlighet med beslut och med hänsyn till den enskildes medinflytande samt är av god kvalitet. Uppföljning görs minst en gång per år eller då biståndshandläggaren fått indikationer på att behovet har förändrats.

5. Bedömning av vanligt förekommande insatser

De insatser som beskrivs nedan är de insatser som är vanligen förekommande inom äldreomsorgen. Utifrån nedanstående beskrivning av vad dessa insatser normalt innefattar, och i vissa fall vad som kan anses vara skäligen levnadsförhållanden, bedömer handläggaren vilken eller vilka insatser som kan tillgodose den enskildes behov.

Då insatserna ska utformas utifrån den enskildes behov, kan det förekomma att äldrenämnden bör bevilja en insats som inte beskrivs nedan. Om inte annat framgår av nämndens delegationsordning, kan ett sådant beslut fattas av nämndens ordförande.

5.1. Hemtjänst

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för en rad olika insatser riktade till personer som bor i ordinärt boende. Stödet ska bidra till att den enskilde uppnår skäligen levnadsförhållanden, vilket är grundläggande i hela insatssystemet. Hemtjänsten utförs av

någon av de utförare som ingår i kommunens valfrihetssystem och vars uppdrag regleras i avtal med kommunen.

Hemtjänstens insatser beskrivs med stöd av de begrepp som bland annat används i Socialstyrelsens klassifikation av insatser (KSI). Modellen beskriver med hjälp av begreppen vilket stöd den enskilde behöver samt med vilken frekvens. Hur insatserna ska utföras och när överläts till utförare att planera tillsammans med brukaren.

Hemtjänstens insatser består av följande huvudgrupper:

Personlig omvårdnad: Innebär kompensatoriskt eller praktiskt stöd som behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov, exempelvis hjälp med att äta, dricka, klä sig, förflytta sig och sköta personlig hygien

Ledsagning/förflyttning: Innebär kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att förflytta sig inomhus eller utomhus med eller utan förflyttningshjälpmedel.

Service: Innebär kompensatoriskt eller praktiskt stöd med bostadens skötsel såsom städning och tvätt, hjälp med inköp och ärenden, tillredning av måltider eller inköp av färdiglagad mat.

Inom de tre kategorierna finns ett antal insatser. I tabellen nedan beskrivs varje insats utifrån definitionen i KSI.

5.1.1. Personlig omvårdnad

Insatskategori enligt KSI	Innebär
Att tvätta sig	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att tvätta och torka hela kroppen eller delar av kroppen och att torka sig med handduk.
Att duscha	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att duscha hela kroppen och att torka sig med handduk.
Att sköta kroppen	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att vårda de delar av kroppen som kräver mer än att tvätta och torka sig, såsom hud, ansikte, tänder, hårbotten, naglar och könsorgan.
Att sköta toalettbehov	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att planera och genomföra toalettbesök och att göra sig ren efteråt.
Att klä sig	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att ta på och av kläder och skor i ordning och i enlighet med klimat och sociala villkor välja lämplig klädsel.
Att äta och dricka	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att äta mat som serveras, skära eller bryta maten i bitar, öppna flaskor och burkar, använda matbestick, äta sina måltider till fest och till vardags. Omfattar också kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att dricka samt att blanda, röra och hålla upp dryck för att dricka, öppna burkar och flaskor. I insatsen ingår även att motivera brukaren till att äta och dricka.

Att sköta sin egen hälsa (egenvård)	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att utföra egenvård som efter bedömning av hälso- och sjukvårdspersonal kan utföras av den enskilde själv. Exempelvis påtagning av stödstrumpor, dosering av ögondroppar.
Tillsyn	Omfattar kortare besök i brukarens bostad.

5.1.2. Serviceinsatser

Serviceinsatserna beviljas per hushåll.

Serviceinsatser som föranleds av annan hemmavarande vuxen utförs inte av hemtjänsten. Om den enskilde lever i hushållsgemenskap med en annan vuxen som kan utföra insatsen beviljas hjälpen endast om den enskildes make/partner/sambo utför vissa omvårdnadssysslor. Serviceinsatsen kan då beviljas som en form av avlastning.

I hemtjänstens uppdrag ingår inte arbete i trädgård eller snöskottning. Inte heller putsning av silver, kristallkronor och dylikt eller städning av källare, vindsutrymmen och andra utrymmen som den enskilde sällan eller aldrig utnyttjar.

Insatskategori enligt KSI	Innebär
Inköp/Att skaffa förnödenheter	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att planera och genomföra de inköp som behövs för det dagliga livet, såsom mat, dryck, rengöringsmaterial, hushållsartiklar. Avser veckohandling.
Inköp/Att handla	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för övriga inköp inklusive kompletteringshandling.
Måltidshjälp/Att bereda måltider frukost, mellanmål och kvällsmål	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att planera, organisera, laga och servera enklare måltider med få ingredienser och på ett lätt sätt bereda och servera frukost, mellanmål och kvällsmål.
Måltidshjälp: Att bereda måltider - huvudmål	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att planera, organisera, laga och servera enkla och sammansatta måltider till sig själv och andar såsom att göra upp en matsedel, välja ut mat och dryck, samla ihop ingredienser för att bereda måltider, laga varm mat och förbereda kall mat och dryck samt servera maten.
Städning/Att städa köksutrymmen och köksredskap	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att städa upp efter matlagning såsom att diska, rengöra pannor, kastruller och matlagningsredskap samt städa bord och golv i matlagnings- och måltidsutrymmen.

Städning/Att städa bostaden	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att städa hemmet såsom att städa upp och damma, dammsuga, torka av golv, tvätta, rengöra badrum och toaletter och att rengöra hemmets möbler. Omfattar även fönsterputs.
Städning/Att avlägsna hushållsavfall	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att göra sig av med hushållsavfall såsom att samla ihop och sortera skräp och sopor i hemmet, hantera avfall för att kasta det, använda anordningar för avfallshantering.
Hushållsgöromål, övrigt/Uppsnyggning av bostaden	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för regelbunden uppsnyggning och avtorkning i kök och badrum.
Tvätt/Tvätt i egen tvättmaskin	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för tvätt av personliga kläder, sängkläder o s v. i tvättmaskin i brukarens bostad inklusive för-och efterarbetet (till exempel hängning, hopvikning, strykning).
Tvätt/Tvätt i tvättstuga	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för tvätt av personliga kläder, sängkläder o s v. i gemensam tvättstuga i anslutning till brukarens bostad, inklusive för-och efterarbetet (till exempel hängning, hopvikning, strykning).
Hushållsgöromål, övrigt/Extra tvätt	Omfattar extra tvätt i tvättmaskin i brukarens bostad/gemensam tvättstuga på grund av exempelvis inkontinens. Omfattar även för-och efterarbete.

5.2. Ledsagning

Ledsagning syftar till att möjliggöra utevistelse och bryta isolering för den enskilde.

Ledsagning beviljas i normalfallet inte till och från sjukvård eftersom det åligger annan huvudman.

5.2.1. Ledsagning för gravt synskadade och blinda

Insatsen beviljas gravt synskadade och blinda som behöver ledsagning för att kunna leva ett aktivt och självständigt liv utanför hemmet. Det kan vara ledsagning till exempelvis fritidsaktiviteter, konserter, besöka vänner, promenader eller att delta i samhällslivet i övrigt på olika sätt. Omfattningen beror på den enskildes behov och insatsen kan ges alla dagar i veckan.

Inom ramen för ledsagningen kan ledsagaren bistå med enklare omsorgsinsatser som kan behövas i samband med insatsen, t.ex. toalettbesök, måltidsstöd eller av- och påklädning.

Insatskategori enligt KSI	Innebär
Ledsagning utomhus	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att förflytta sig mellan olika platser utanför bostaden med eller utan hjälp av specifika hjälpmedel som utformats för att underlätta förflyttning.
Förflyttning inomhus	Omfattar kompensatoriskt eller praktiskt stöd för att förflytta sig inom bostaden med eller utan hjälp av specifika hjälpmedel som utformats för att underlätta förflyttning.

5.3. Avlösning i hemmet

Avlösning i hemmet kan beviljas till enskild som sammanbor med den som ger omvårdnaden. Insatsen beviljas när den enskilde får kontinuerlig tillsyn och omsorg av en anhörig och den anhörige är i behov av avlösning för att exempelvis utföra ärenden eller delta i en aktivitet. Insatsen kan innebära en aktivitet tillsammans med den enskilde (den som får omsorgsinsatserna) i eller utanför bostaden. Insatsen kan även innefatta serviceinsatser upp till norm enligt riktlinjerna.

Insatskategori enligt KSI	Innebär
Avlösning i hemmet	Omfattar avlösning av närstående som annars svarar för brukarens omsorg och stöd. Avlösning ges i eller i anslutning till hemmet. Avlösning i hemmet kan beviljas till enskild som sammanbor med den som ger omvårdnaden och är mantalsskriven i Täby kommun.

5.4. Boendestöd

Boendestöd är ett kvalificerat, professionellt stöd riktat till personer med psykisk funktionsnedsättning. Syftet med insatsen är att ge den enskilde stöd och struktur i sin livssituation. Insatsen kan omfatta olika former av pedagogisk handledning i hemmet och i närmiljön samt bygger på att den enskilde själv är aktiv. Insatsen ska utgå ifrån den enskildes egna behov och resurser samt bidra till att skapa normalisering i vardagen och möjliggöra ett självständigt liv.

5.5. Trygghetsskapande insatser

Trygghetsskapande insatser omfattar trygghetslarm men kan, utifrån framtida digital teknikutveckling, även komma att omfatta andra typer av larm.

Insatserna beviljas för att enskilda ska känna trygghet och säkerhet i den egna bostaden.

Trygghetsskapande insatser beviljas under förutsättning att den enskilde har förmåga att hantera utrustningen och kan tillgodogöra sig de instruktioner som hör till hanteringen.

5.6. Dagverksamhet

Insatsen dagverksamhet är ett komplement till övrigt stöd i det ordinära boendet. Syftet med insatsen är att bryta isolering och erbjuda olika former av stimulans och sysselsättning. Insatsen innebär att den enskilde har möjlighet att delta i målgruppsanpassad verksamhet en eller flera vardagar per vecka.

Dagverksamhet kan beviljas den som av olika skäl inte kan delta i de öppna verksamheter som finns riktade till äldre. Dagverksamhet kan även beviljas som en form av avlösning av anhörig som svarar för den enskildes omvårdnad.

För att beviljas dagverksamhet med demensinriktning bör demensdiagnos vara fastställd.

5.7. Korttidsboende

Korttidsboende kan beviljas vid enstaka tillfälle eller som en återkommande insats i form av återkommande avlösning i de fall den enskilde huvudsakligen får omsorgen utförd av en anhörig.

Korttidsboende ska övervägas som komplement till andra insatser för att möjliggöra kvarboende.

Kriterier för att bevilja korttidsboende:

- Den enskilde ska ha ett stort omsorgsbehov dygnet runt och därutöver något av nedanstående:
- Behov av återhämtning och/eller mobilisering.
- Behov av utredning av den enskildes möjligheter att bo kvar hemma.
- Grav kognitiv svikt.
- Behov av avlastning för anhöriga.

Den som under vistelse på korttidsboende beviljas särskilt boende kan inte välja att kvarstanna på korttidsboende i avvaktan på att lägenhet ska bli ledig i önskat boende. Den enskilde kan välja mellan att gå hem med bibehållet eller utökat stöd alternativt välja ett boende som har ledig lägenhet.

Korttidsboende beviljas inte på grund av bostadsproblematik, till exempel under stambyten eller för att bostaden har bristande tillgänglighet.

Återkommande avlösning i form av korttidsboende beviljas enskilda som får omvårdnad av en anhörig och som har behov av återkommande perioder av avlösning. Om behovet av återkommande avlösning omfattar perioder överstigande fjorton dagar per månad, bör det övervägas om behovet bättre skulle tillgodoses genom permanent boende med heldygnssomsorg.

Den enskilde kan inte välja i vilket boende insatsen ska verkställas. För att den enskilde ska beviljas korttidsboende med demensinriktning bör en demensdiagnos vara fastställd eller tydliga symptom på demenssjukdom finnas.

5.8. Särskilt boende

För att beviljas särskilt boende bör den enskilde uppfylla ett eller flera av nedanstående kriterier:

- Den enskilde har ett omfattande omsorgsbehov över hela dygnet och stort behov av kontinuerlig närhet till personal.
- Den enskilde har oro orsakad av exempelvis psykisk ohälsa eller demenssjukdom som påverkar förmågan att fungera i ordinärt boende.
- De insatser som krävs för att tillgodose den enskildes behov i ordinärt boende är så omfattande att behovet bättre tillgodoses i ett särskilt boende.

Vid bedömning av ansökan till särskilt boende ska biståndshandläggaren särskilt beakta hög ålder, upplevd trygghet och om ofrivillig ensamhet förekommer.

Den som av andra skäl, till exempel bristande tillgänglighet i bostaden, behöver annan bostad ska informeras om seniorboenden på den öppna marknaden samt om andra möjligheter att byta bostad. Den enskilde kan också informeras om möjligheten att ansöka om bostadsanpassningsbidrag.

Särskilt boende finns med olika inriktning. Biståndshandläggaren gör en samlad bedömning av vilken inriktning som är mest lämpad att tillgodose den enskildes behov. För att få en lägenhet i särskilt boende med demensinriktning krävs i regel att en utredning har gjorts och att demensdiagnos fastställts.

5.8.1. Valmöjligheter

Den som beviljats särskilt boende har möjlighet att välja något av de boenden som drivs i kommunal regi eller ingår i Täby kommuns valfrihetssystem. Tiden att verkställa

beslutet kan variera, den enskilde ska dock alltid erbjudas en lägenhet i särskilt boende inom tre månader från beslutsdatum.

Det finns möjlighet att kvarstå som sökande till önskat alternativ även om den enskilde väljer att flytta till ett annat boende.

5.8.2. Parboende

Den som har beviljats särskilt boende har, förutsatt att båda parter vill det, fortsätta sammanbo med make eller sambo i det särskilda boendet. Det gäller oavsett om maken/sambon har behov av särskilt boende. När den som innehar beslutet om särskilt boende har maken/sambon ingen rätt att fortsätta bo kvar i det särskilda boendet.

Den enskilde som beviljas parboende ska erhålla ett beslut som ett tillägg till beslutet om vård- och omsorgsboende. Den medflyttande benämns som medboende och omfattas inte av beslutet. Ett beslut om medboende innebär inte att den medflyttande har rätt till några insatser, i det fall den medboende behöver insatser behöver han/hon ansöka om det. Beslut fattas utifrån samma principer som för hemtjänst och avgift tas ut enligt hemtjänsttaxa.

5.9. Kontaktperson

Insatsen kontaktperson syftar till att ge den enskilde stöd i personliga angelägenheter och genom samvaro bryta isolering. Insatsen ska även bidra till att uppmuntra den enskilde att delta i samhället för att få gemenskap och leva som andra.

Kontaktperson beviljas enskilda med psykisk funktionsnedsättning i ordinärt boende som behöver stöd för att utöka sitt personliga nätverk eller som på grund av sitt hälsotillstånd eller andra skäl inte kan delta i dagverksamhet eller sysselsättning.

Insatsen ges som ett icke-professionellt stöd och innehåller inga omsorgsinsatser. En kontaktperson är ingen legal företrädare och kan inte företräda den enskilde.

Insatsens omfattning utgår ifrån den enskildes behov.

Den enskilde betalar sina egna omkostnader. Kontaktpersonens arvodes- och omkostnadsersättning sker enligt rekommendationer från Sveriges Kommuner Regioner, SKR.

5.10. Turbunden resa

Resor med färdtjänst, som beslutas och bekostas av Region Stockholm, kan inte användas för resor till verksamheter som kommunen ansvarar för. För personer som inte på egen hand kan ta sig till dagverksamhet, återkommande avlösning, särskilt boende eller korttidsboende kan då turbunden resa beviljas.

5.11. Fast omsorgskontakt

Enligt 10 kap. 7 § SoL ska den som har hemtjänst med stöd av 11 kap. 1 eller 4 §§ SoL erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövligt. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatsen verkställs.

Utrymmet för avsteg från den skyldigheten är mycket begränsat. Exempel på undantagssituationer kan t.ex. vara omsorgstagare som endast har trygghetslarm eller hjälp med städning eller inköp. Emellertid ska inte typen av eller antalet insatser avgöra om en fast omsorgskontakt behöver erbjudas eller inte.

Erbjudandet omfattar alla brukare förutom de som endast är beviljade trygghetslarm och/eller enstaka serviceinsatser. En bedömning behöver dock göras för varje enskild. De som exempelvis har kognitiv svikt eller ett begränsat socialt nätverk kan behöva erbjudas en fast omsorgskontakt även vid få beviljade insatser.

Biståndshandläggaren ansvarar för att erbjuda den enskilde fast omsorgskontakt och beställer i förekommande fall insatsen hos vald utförare.

5.12. Uppföljning

Enheten för myndighetsutövning följer årligen upp följsamheten till riktlinjerna genom dokumentationsgranskning av ärenden.

På individnivå görs uppföljning av den enskildes beslut och upplevelse av kvalitet i utförandet av beviljade insatser.